

SỞ Y TẾ TP.HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN HÙNG VƯƠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HƯỚNG DẪN

Tư vấn kế hoạch hóa gia đình

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BVHV ngày 23/5/2014
của giám đốc bệnh viện Hùng Vương)*

1. VAI TRÒ CỦA TƯ VẤN KẾ HOẠCH HÓA GIA ĐÌNH

- Giúp khách hàng chọn đúng một biện pháp tránh thai (BPTT) và sử dụng đúng biện pháp đã chọn
- Giúp tăng tỷ lệ tiếp tục sử dụng và hạn chế bỏ cuộc
- Giúp tăng tỷ lệ sử dụng BPTT
- Góp phần tăng cường sức khỏe và giảm chi phí chương trình kế hoạch hóa gia đình (KHHGD)
- Hiểu rõ và thực hành tình dục an toàn sẽ góp phần giảm nguy cơ mang thai ngoài ý muốn và nhiễm khuẩn lây truyền qua đường quan hệ tình dục

2. MƯỜI QUYỀN CƠ BẢN CỦA KHÁCH HÀNG

- Quyền được thông tin
- Quyền được tiếp cận dịch vụ và thông tin
- Quyền tự do lựa chọn BPTT và từ chối hoặc chấm dứt BPTT
- Quyền được nhận dịch vụ an toàn
- Quyền được đảm bảo bí mật
- Quyền được đảm bảo kín đáo
- Quyền được thoải mái khi tiếp nhận dịch vụ
- Quyền được tôn trọng
- Quyền được tiếp tục nhận dịch vụ
- Quyền được bày tỏ ý kiến

3. CÁC PHẨM CHẤT CẦN THIẾT CỦA CÁN BỘ TƯ VẤN KHHGD

3.1. Tôn trọng khách hàng

- Tôn trọng khách hàng dù cho khách hàng là người như thế nào
- Lắng nghe nhu cầu và ý kiến của khách hàng

3.2. Thông cảm và thấu hiểu đối với khách hàng

- Tìm hiểu tâm tư, mong muốn và thấu hiểu nhu cầu của khách hàng
- Cần tiếp khách hàng ở nơi riêng biệt, yên tĩnh, đảm bảo tính riêng tư, bí mật

3.3. Thành thật với khách hàng

- Cần nói sự thật về các BPTT, bao gồm cả thuận lợi và không thuận lợi, tác dụng phụ
- Nguy cơ có thể có của biện pháp đó
- Không từ chối cung cấp thông tin cho khách hàng. Nếu thông tin đó người tư vấn chưa nắm vững thì hẹn trả lời sau

3.4. Thông tin rõ ràng, có trọng tâm cho khách hàng

- Sử dụng câu từ ngắn, gọn, dễ hiểu, hạn chế dùng từ chuyên môn
- Sử dụng phương tiện hỗ trợ: tranh ảnh, mô hình, hiện vật và khuyến khích khách hàng quan sát trực tiếp
- Tìm hiểu phản hồi của khách hàng
- Tóm tắt, nhấn mạnh các điểm quan trọng và nếu có thể mời khách hàng nhắc lại trước khi kết thúc tư vấn

4. SÁU BƯỚC TƯ VẤN KHHGD**4.1. Gặp gỡ**

- Chào hỏi, mời ngồi, tỏ thái độ thân mật và bình đẳng, tạo lòng tin cho khách hàng
- Tự giới thiệu về bản thân

4.2. Gọi hỏi

- Hỏi các thông tin liên quan đến hoàn cảnh, sức khỏe, nhu cầu tránh thai và bảo vệ kếp.
- Khai thác kiến thức và hành vi hiện tại của khách hàng về các BPTT.
- Chú ý lắng nghe, không sốt ruột, tránh nói nhiều
- Phát hiện những nhận thức sai lệch của khách hàng
- Hỏi thông tin về bạo hành phụ nữ, đặc biệt với khách hàng không sử dụng BPTT mặc dù không muốn có thai

4.3. Giới thiệu

- Giới thiệu về bảo vệ kếp
- Giới thiệu các BPTT hiện có ở cơ sở và ở thị trường
- Cung cấp đầy đủ thông tin về cả ưu điểm và nhược điểm; các tác dụng phụ và tai biến có thể gặp của BPTT. Bàn về nhu cầu tránh thai và nhu cầu phòng NKLTQĐTD
- Tập trung vào vấn đề khách hàng quan tâm, giải thích khi khách hàng hiểu sai

4.4. Giúp đỡ.

- Giúp cho khách hàng tự lựa chọn BPTT phù hợp nhất
- Không áp đặt theo ý kiến chủ quan của mình

- Nếu khách hàng chọn BPTT không phù hợp vì chống chỉ định thì góp ý cho khách hàng tìm BPTT khác

4.5. Giải thích

- Khi khách hàng chấp nhận một BPTT, giải thích đầy đủ hơn về cách sử dụng
- Chỉ dẫn quá trình thực hiện và các thủ tục để tiến hành (với các BPTT lâm sàng như dụng cụ tử cung, triệt sản)
- Giải thích những nguyên nhân có thể đưa đến thất bại và cách phòng tránh
- Nói rõ những dấu hiệu của tác dụng phụ và cách xử trí tại nhà
- Nêu cho khách hàng biết những dấu hiệu cảnh báo và cách xử trí
- Nói rõ mức độ phục hồi của BPTT
- Giải thích tại sao cần có kiểm tra định kỳ và khuyến thực hiện đầy đủ
- Giải thích một cách thỏa đáng những hiểu biết sai lệch của khách hàng
- Sau khi giải thích, hỏi lại khách hàng để có phản hồi

4.6. (Hẹn) Gặp lại

- Trước khi chào tạm biệt, dặn dò khách hàng, hẹn khám kiểm tra định kỳ và khi có các
- dấu hiệu bất thường có thể quay trở lại bất kỳ lúc nào. Cung cấp tài liệu truyền thông.
- Chú ý: Trừ bước 1 và 6, các bước còn lại cần áp dụng linh hoạt, xen kẽ và bổ sung cho nhau

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hướng dẫn quốc gia về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản, 263 – 265.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Trương